

커뮤니티
매니저가
뭐길래

목 차

여는 글	02
인터뷰 한 사람들	04
함께 나눈 이야기	06
주요 업무와 업무 환경에 대하여	06
커리어 유입 경로에 대하여	10
직업 만족도에 대하여	13
활용하고 있는 자원에 대하여	17
핵심 역량에 대하여	19
핵심 역할에 대하여	23
닫는 글	27
번외	28



여는 글

최근 몇 년 간 서울을 비롯한 전국 각지에는 다양한 형태의 ‘커뮤니티 공간’이 빠른 속도로 확산되고 있습니다. 이 흐름은 자연스럽게 **공간 운영과 관리를 담당하는 사람들의 등장**으로 이어집니다. 바로 ‘**커뮤니티 매니저**’라고 불리는 사람들이죠.

물론 각 공간/직무 등에 따라 이들에 관한 호칭은 다양하지만, 광범위하게 자주 쓰이는 것은 아무래도 ‘커뮤니티 매니저’인 듯합니다. 그 낯설고 생소한 이름으로 활동하는 사람들이 ‘커뮤니티 공간’의 양적 확대와 더불어 많아지고 있습니다. 이들은 공간을 넘나들며 다양한 활동과 문화를 만들어나가며, 커뮤니티 회복과 활성화, 사회적 가치 창출 등을 지향하기도 합니다.

그런데 도대체 ‘커뮤니티 매니저’란 무엇을 하는 사람일까요? ‘커뮤니티 매니저’의 정의는 무엇이고, ‘커뮤니티 매니저’라 불리는 사람들은 어떤 공통적인 특성을 가지고 있을까요? ‘커뮤니티 공간’과 ‘커뮤니티 매니저’는 어떤 관계일까요? 그리고 과연 ‘커뮤니티 매니저’를 대체할 새로운 언어는 없을까요?

커뮤니티 공간 기획/운영을 주요하게 다루고 있는 사회혁신기업 ‘로모(ROMOR)’의 주요 팀원들은 위와 같은 질문들을 지속적으로 품어왔습니다. 하지만 실제로 ‘커뮤니티 매니저’라는 이름으로 수년간을 일하면서도, 그 질문들에 대한 명쾌한 대답을 찾기가 어려웠습니다. 다만, 맨 땅에 헤딩하듯이 때론 조심스럽게, 때론 과감하게 다양한 시도를 이어나가며, ‘커뮤니티 매니저’에 대한 우리만의 그림을 그려나가는 것이 최선이었습니니다.

그런데 풀리지 않는 갈증은 우리만의 문제는 아니었나봅니다. 주변에서 같은 답답함을 호소하는 소위 ‘커뮤니티 매니저’라고 불리는 사람들을 종종 만날 수 있었습니다. 그들 역시 우리와 마찬가지로 관련된 체계적인 교육이나 활용할 수 있는 자원, 서로의 경험과 노하우를 나눌 수 있는 네트워크가 부족하다고 이야기했습니다.

그래서 우리는 **비슷한 일을 하며, 비슷한 고민을 품고 있을 사람들을 모아서 인터뷰를 해보기로 했습니다.** ‘커뮤니티 매니저 네트워크(CMN)’라는 이름으로 연구 모임을 만들어 함께 할 사람들을 모았고, **특정한 회사, 특정한 공간이라는 벽을 넘어, 하나의 새로운 직업으로서 ‘커뮤니티 매니저’로 일하는 사람들과 그들의 이야기를 기록했습니다.**

이러한 작업이 비단 ‘커뮤니티 매니저’로 일하는 개인들에게만 필요한 일이라고 생각하지 않습니다. 오히려 우리 삶 곳곳에 자리 잡고 있는 공간들의 질을 높이는 데에 필요한 일이라고 생각했기 때문에, 더 앞장섰습니다. 각 공간에서 혼자 알아서 눈치껏 혹은 고군분투하는, 그리고 쉽게 이탈되는 커뮤니티 매니저들이 늘어난다는 것은 다양한 공간 운영의 경험과 노하우, 시행착오들이 공유되고 축적되지 못하고 흩어진다는 것, 다시 말해 공공이든 민간이든 우후죽순 쏟아내는 공유 공간들이 정작 질적 측면에서는 여전히 제자리를 맴돌기 쉽다는 의미일 테니까요. 그래서 우리가 진짜 던지고 싶은 질문은 ‘커뮤니티 매니저가 뭐길래?’라기보다는 **‘커뮤니티 공간의 질을 어떻게 높일 수 있을까?’**에 더 가깝다고 볼 수도 있을 것 같습니다.

그렇게 던져진 여러 질문들과 그에 대한 대답들을 이곳에 모두 모았습니다.

인터뷰 한 사람들

A

민간 기업이 운영하고 있는 코워킹 스페이스에서 커뮤니티 매니저로 일하고 있다. 공공에서 조성한 코워킹 스페이스에서 커뮤니티 매니저로서 커리어를 시작했다. 커뮤니티에 대한 관심과 애정이 많은 만큼, 커뮤니티 매니저의 역할에 대한 고민이 많다.

- 경력 3년 차 / 약 200평 규모 공간 운영 담당 / 약 130명의 입주자 관리

B

문화예술기업에서 운영하는 코워킹 스튜디오에서 커뮤니티 매니저로 일하고 있다. 각각 100평과 130평 규모의 2개 지점을 오가며, 입주 아티스트들과 협업하며 공간 관리와 프로그램 운영을 담당하고 있다. 다른 커뮤니티 공간은 어떻게 운영되는지, 그곳에서 일하는 사람들은 어떤 생각들을 가지고 있는지 관심을 두고 있다.

- 경력 2년 차 / 각각 약 100평, 130평 규모의 2개 공간 운영 담당 / 총 35여 명의 입주자 관리

C

공공에서 조성하고 민간위탁으로 운영되고 있는 청년 공간에서 커뮤니티 매니저로 일하고 있다. 청년 공간에서 매니저로 일한 지는 햇수로는 3년 차이고 좋아하는 일을 하고 있다고 생각하지만, 잘 하고 있는지, 이 일을 계속할 수 있을지, 어떻게 앞으로 나아가야 할지 고민이 많다.

- 경력 3년 차 / 약 80평 규모의 공간 운영 담당 / 일 이용객수 약 45명

D

하루 평균 방문객이 천명 이상에 달하는 문화공간에서 일하고 있다. 공간 운영과 함께 전통문화를 알리는 다채로운 프로그램과 축제 준비부터 다양한 방문객들을 맞이하는 일까지, 여러 일들을 하느라 늘 바쁘고, 좌충우돌의 연속이다. 지금까지 다양한 유휴 공간들을 새롭게 문화 공간으로 변화시키고 운영하는 일을 꾸준히 해왔고, 앞으로도 이어갈 생각이다.

- 경력 4년 차 / 약 70평의 공간 운영 담당 / 일 이용객수 약 1000~2000명



E

사단법인에서 운영하고 있는 코리빙 하우스의 운영을 담당하고 있다.

2013년부터 지금까지 5년간 꾸준히 공간의 시작과 성장을 모두 함께 해왔고, 그동안 커뮤니티 매니저에 대한 관점도 조금씩 변화해왔다.

나중에 통일이 되면, 지금까지의 경험과 네트워크 등을 활용해 평양에 부티크 호텔을 만드는 게 꿈이다.

- 경력 5년 차 / 2개 공간 운영 담당, 총 150평 내외 / 총 20여 명의 입주자 관리

F

창작자들을 위한 상점, 전시 공간, 카페 등을 겸비한 복합 문화공간에서 운영자로 일하고 있다. 문화기획자로 오랫동안 일을 해왔지만, 공간 운영자로는

첫 번째 해를 보내고 있다. 하나의 공간이 어떤 방식으로 어떻게 운영되는지,

얼마나 돈이 들고 반대로 얼마나 벌리는지 제대로 알고 싶어서 이 일을 시작했다.

하나씩 직접 몸으로 부딪히며 배워가는 중이다.

- 경력 1년 차 / 층당 약 60평, 총 180평 규모의 공간 운영 담당 / 일 이용객수 약 300~500명

G

프리랜서들을 위한 공동 작업 공간을 기획하고 운영하는 일을 하고 있다.

1인 기획자이자 운영자이다. 그래서 공간 디자인부터 입주자 선정과 운영 방식까지,

모두 하고 싶은 대로 하고 싶은 만큼 한다. 본인만의 공간 철학과 콘셉트로,

앞으로 계속 서울 곳곳에 새로운 공간을 열어 운영할 생각이다.

- 경력 3년 차 / 약 40평 규모 공간 운영 담당 / 50명의 멤버십 관리

인터뷰 기간 2018년 6월~10월
주요 정보는 인터뷰 당시 시점을 기준으로 합니다.
인터뷰에 참여해주신 모든 분들께 진심으로 감사합니다.

주요 업무와
업무 환경에 대하여

#광범위한 업무 #소수의 인력배치
#집중도 낮은 업무환경

Q. 현재 주요하게 담당하는 업무는 무엇인가요?

A

입주자 관리, 시설관리, 세일즈와 마케팅, 프로그램 기획운영 등 광범위한 일을 다루고 있어요. 그중에서도 특히 많은 부분을 차지하는 건 시설 관리, 고객 관리 및 세일즈 관련 업무이고, 커뮤니티 빌더로서의 역할은 약한 편이에요. 지금 직장에서 일하기 전에는 공공 기관에서 운영하는 코워킹 스페이스에서 매니저로 일했어요. 공간 관리와 함께 각종 콘텐츠와 프로그램을 사람들에게 소개하거나 운영하는 일, 사람들 간에 네트워크를 만드는 일 등을 했어요.

B

저는 주로 아티스트를 대상으로 입주 계약을 진행하고 멤버십을 관리하는 일, 그리고 그들과 협업해서 다양한 사업들을 기획/운영하는 일을 담당하고 있어요. 저희 공간과 사업을 통해 입주 아티스트들의 다양한 프로젝트들이 지속될 수 있도록 하는 게 저의 주된 역할이죠.

C

저는 지역구 청년들을 대상으로 만들어진 커뮤니티 공간을 관리하고, 다양한 프로그램을 기획/운영하는 일을 하고 있어요. 지역 청년 커뮤니티를 발굴하고 지원하는 일부터 편안하게 함께 모여 영화를 보거나 게임 대회를 여는 일까지, 하는 일은 다양해요.

D

기본적으로 공간 운영 및 관리와 함께, 공간을 기반으로 다양한 행사, 축제, 프로그램 기획과 운영, 그리고 대외 협력 등을 담당하고 있어요. 공공에서 조성한 공간을 위탁 운영하고 있기 때문에, **각종 행정 업무, 문서 작업 등도 상당한 편이죠.**

E

저는 주로 코리빙 하우스에 입주할 사람을 선발하고 관리하는 일을 하고 있어요. 입주자 모집과 선정, 입주자 간 커뮤니티 빌딩을 위한 각종 프로그램과 이벤트 기획/운영 등이 주요 업무예요. 그 외에 공간

청결 관리를 위해 관련 업체와 수시로 소통한다든지, 상시적인 공간 관리도 함께 하고 있죠.

F

공간 컨디션 관리, 대관이나 입주 관리, 프로그램 운영 관리, 판매 상품 매출 관리 등 공간에 관련된 전반적인 업무를 모두 담당하고 있어요. **기기가 고장이 나면 해결하는 일부터 공간 이용자들의 특성이나 패턴을 분석하는 일까지**, 전부 제가 하는 일이죠.

G

공간 기획과 운영과 관련된 모든 일을 하고 있어요. 멤버십제로 운영되는 공간이니까, 새로 멤버로 가입하고 싶다는 분들을 인터뷰하기도 하고, 공간 인테리어, 공간 홍보, 공간 청소 등도 제 업무예요. 그런데 제가 특별히 매니저로서 하는 일은 없다고 보는 게 맞아요. 오히려 아무것도 안 하는 게 제가 추구하는 방향이에요. 제가 뭔가 특별히 하지 않더라도, 이 공간이 잘 운영되도록 만들어가는 게 오히려 제가 공간 운영자로서 제일 신경을 쏟는 부분이에요.

Q.
**현재 본인이 일하고 있는
업무 환경은 어떤가요?**

저희는 각 지점별로 2명씩 상주 인력이 배치되어 있어요. 커뮤니티 매니저로서 역할을 하는 사람들을 '커뮤니티 팀'이라고 불러요. 예전에 일하던 공간에서는 주로 혼자 모든 걸 담당했었는데, 일을 하다 보니 **최소한 2명씩은 한 공간에 배치되어야 하는 것 같아요.** 규모가 크든 작든, 동시에 해야 하는 일들이 많거든요. 프론 데스크에 앉아 있으면, 불쑥불쑥 치고 들어오는 일이 많아요. 그런 일들을 하나씩 처리하다 보면, 일의 흐름도 끊기고, 한 가지 일에 깊게 집중하기도 어려워요. 그래서 요즘은 일주일에 1번씩은 다른 커뮤니티 공간에 출장을 가서 일을 하는 편이에요. 다른 공간들을 둘러보거나 직접 인터뷰를 하며 참고를 하거나, 밀어둔 업무나 커뮤니티에 대한 고민을 하곤 해요. 그렇게 온전히 혼자 집중할 수 있는 시간을 가지려고 노력하고 있어요.

주로 커뮤니티 매니저로 역할을 하는 건, 저와 다른 팀원, 이렇게 2명이예요. 회사에서 지금 운영하고 있는 공간이 2곳이에요. 그래서 저와 다른 팀원이 출근하는 지점을 일주일에 2-3일씩 번갈아가면서 관리하는 형태죠. 다만 공간 관리만 하는 게 아니라, 공간에서 일어나는 모든 일들이 전체 사업과 연관되어 있기 때문에 입주 아티스트는 물론 홍보 담당자, 프로그램 담당자, 운영총괄 담당자 등 다양한 팀원들과 **협력해서** 일을 하고 있어요.

제 성향상 집중력이 좋지 않은 편이에요. 그래서 오히려 매니저로서 다양한 일을 하는 게 제한되는 재미있더라고요. 하다가 집중력이 떨어지면 다른 일을 하는 식이죠. 물론 단점도 있어요. 워낙 다양한 일들 하다 보니, 제가 하는 일이 어떤 건지, 전문성이 있다면 어떤 건지 가능하기가 어려워요.

업무가 굉장히 다양하고 많아요. 공간에 찾아오는 사람들을 응대해야 하고, 각종 문서 작업도 해야 하고, 행사나 축제 프로그램도 기획해야 해요. 그렇게 숨 쉴 틈 없이 일하다 보면, 어느 한 곳에 전문성을 키우기 어렵다고 느낄 수도 있어요. **'커뮤니티 매니저'를 쉽게 대체 가능한 인력으로 보는 외부의 시각도 존재**하고요. 저는 그게 안타까워요. 전문성이라는 게 굳이 어떤 특정 분야에 국한될 필요는 없다고 생각해요. 오히려 어떤 역할을 가졌느냐가 중요하죠.

공간 관리와 프로그램 운영은 저와 다른 팀원, 이렇게 2명이 주로 담당하고 있어요. 운영하는 공간과 사무실이 분리되어 있어요. 도보로 10분 정도 거리에 떨어져 있죠. 아무래도 코리빙 하우스는 입주자들의 사적인 공간이기 때문에, 필요할 경우에 공간에 방문해서 문제를 해결하는 방식이에요. 그렇지 않은 대부분은 사무실에서 보내고요. 그래도 보통 1주일에 1번 이상은 코리빙 하우스에 직접 방문하는 것 같아요. 물론 처음에 공간을 새로 만들고 운영을 막 시작했을 때는, 지금의 업무환경과는 정말 달랐어요. 처음에 약 3개월 동안은 저도 사람들과 함께 살았거든요. 그래야 어떻게 커뮤니티가 만들어지고 움직이는지 알 수 있으니까요.

공간에 주로 상주하고 있는 인력은 세 명이예요. 카페 운영을 담당하는 2명의 바리스타와, 공간 운영을 기획 총괄하는 저, 이렇게요. 공간 운영일이 화요일부터 일요일까지, 그리고 월요일이 휴무예요. 처음에는 그 스케줄에 맞춰서 저도 일했는데, 집중하기가 쉽지 않더라고요. **커뮤니티 매니저로 하는 일은 매우 반복적이면서도 불규칙적이예요.** 매일 손님들이 약 100명~200명 가까이 찾아오는데, 매번 다양한 이슈들이 발생하고 그걸 수시로 해결해나가야 해요. 시간과 몸을 써가면서, 여러 변수에 대응해야 하죠. 예를 들어, 오픈 준비를 해야 하는데 갑자기 사람들이 우르르 들어와서 응대를 해야 하는 일이 생

기면, 오픈 시간이 지연되거나 대강 오픈 준비를 마쳐야 해요. 그래서 저는 이 일이 마치 마라톤 같아요. 시간과 에너지를 잘 안배해서 써야 해요. 그런 초반의 시행착오들을 거치다 보니, 이제는 공간 운영 시간과는 별도로 월~금으로 제 근무 요일을 바꾸고, 근무 시간도 다르게 하고 있어요. 공간 오픈 시간이 12시면, 저는 9시에 출근해서 조용히 제가 할 일들을 집중해서 처리하고 6시에 퇴근하는 거죠. 공간 마감 자체는 바리스타가 대신 담당을 해주고요.

월요일을 제외하곤 멤버십에 가입한 누구나 지문인식으로 24시간 공간을 이용할 수 있는 형태예요. 그래서 굳이 제가 출퇴근을 할 필요가 없고, 늘 공간을 지키고 있지도 않아요. 실제로 제가 공간에 체류하는 건 길어봤자 하루에 1시간 정도예요.

커리어 유입 경로에 대하여

#낮은 진입 장벽 #우연하게 시작한 일
#그러나 꾸준한 관심과 관련 경험

Q. 어떻게 커뮤니티 매니저로 일하게 되었나요?

A

지금 일하고 있는 곳 이전에는 공공기관에서 운영 하는 코워킹 스페이스에서 일했어요. 처음부터 '커뮤니티 매니저'라는 역할을 했던 건 아니에요. 경영 지원팀으로 입사를 했는데, 주로 하는 일이 공간을 관리하고, 관련된 업무들을 처리하는 거였어요. 그러다 '커뮤니티 매니저'라는 새로운 직함을 쓰게 되었고, 그걸 계기로 그 이름에 맞게 새로운 업무들을 찾아서 시도해보면서 점점 '커뮤니티 매니저'로서 자리를 잡아가게 된 것 같아요. 다양한 사람들에게 공간을 소개하고, 공간을 매개로 사람과 사람들을 연결하기 시작했죠.

B

원래 저는 사회적 기업에 관심이 많았어요. 꾸준히 관련된 일에 관심을 두다 보니, 계속해서 연결되는 일들을 하게 되더라고요. 처음에는 아이들을 대상으로 예술체험교육프로그램을 운영하는 일부러 시작했어요. 그 후에는 사회혁신을 추구하는 다른 커뮤니티 기반 공간에서 주요 멤버들을 인터뷰하며 멤버십을 관리하는 일을 했어요. 그런 연결 고리들이 이어져서, 지금의 직장에서 커뮤니티 매니저로 일을 하게 되었고요.

C

처음부터 공간에 관심이 있었던 것은 아닌데, 우연히 청년 공간의 매니저로 일하게 되었어요. 그 계기로 자연스럽게 관련 일에 관심을 두고, 이 일을 계속하고 싶다는 마음에 커뮤니티 매니저로 꾸준히 일하고 있죠. **하지만 아직까지도 '커뮤니티 매니저'가 제 직업인지 잘 모르겠어요.** 커뮤니티 관련된 일을 하고 있어서 그렇게 불릴 수도 있을 것 같은데, 때론 공간 관리자 같기도 하고, 기획자 같기도 하거든요.

D

가끔 SNS로 모르는 분한테 DM이 와요. 어떻게 이 일을 하게 되었는지, 무슨 일을 하는지 등의 질문을 받곤 해요. 그럴 때마다 대답하기가 막연하더라고요. **이런저런 일을 하다 보니, 몰 흐르듯 이 일을 하게 되었어요.** 원래 공연을 기획하는 일을 했는데, 우연한 기회에 마을/도시/문화 재생 분야에서 공간 관련 일을 하게 되었어요. 주로 곳곳의 유휴 공간들을 리모델링해서 새로운 문화 공간으로 바꾸고, 그 공간을 운영하는 일을 많이 해왔어요. 지금의 일도 그런 일들의 연장선상에 있는 거죠.

E


저는 원래 부동산이나 도시 계획 분야에 관심이 많았어요. 그래서 그 분야를 더 공부하기 위해 유학 준비를 하다가, 함께 일해보자는 제안을 받고 커뮤니티 매니저로 일을 시작하게 되었어요. 관심 있는 일과 연결되는 지점들이 있다 보니, 흔쾌히 수락을 해서 지금까지 일을 이어오고 있는 거죠.

F

오랫동안 문화기획자로 활동을 해왔어요. 진행하고 있는 프로젝트가 지역 주민들한테 많은 사랑을 받았고, 지역에서 공간을 만들어 운영해보라는 제안을 받기도 했어요. 그런데 직접 공간을 조성해보거나 운영해본 경험이 없어서, 우선은 실제로 현장에서 2년 정도 배워보자는 마음으로 이 일을 시작했어요. 일이 어떻게 굴러가는지를 알아야, 새로운 것을 시도해 볼 수 있을 테니까요. 마침 알고 있던 지인이 새로 공간을 만들려고 하는데, 운영을 함께 해보라고 하더라고요. 그 기회로 이 공간의 운영 총괄을 담당하게 되었어요.

G


오랫동안 뉴욕에서 생활을 했어요. 그때부터 **프리랜서에 관심이 많았어요.** 제 주변에 그런 친구들이 많았거든요. 그래서 그런 친구들을 위해 함께 할 수 있는 것들을 고민하고, 관련 서비스를 기획하곤 했어요. 그러던 중에 해외 생활을 접고 한국에 들어오게 되었는데, 마침 우연히 이태원에 있는 어느 복합 문화공간에서 6개월 정도 매니저로 일을 하게 되었어요. 막상 일을 해보니 재미있더라고요. 오래 외국 생활을 해서 한국에 아는 사람들이 별로 없었는데, 그 일을 통해 새로운 사람들도 많이 알게 되었고요. 한번 직접 공간을 운영해보자는 생각이 들어서, 프리랜서들을 위한 작업 공간을 기획해서 운영하기 시작했어요. 앞으로도 공간뿐만 아니라, 프리랜서 직군에 필요한 다양한 것들을 기획하는 것을 하고 싶고, 이미 여러 가지를 시도하고 또 새로 준비하고 있어요.



직업 만족도에 대하여

#작업, '환'을 짜는 즐거움

#장제상 혹은 전문성에 대한 고민



Q.
**커뮤니티 매니저로 일하며,
만족스럽거나 어려운 점이 있다면 무엇인가요?**

A
커뮤니티 매니저로 일한다는 것에 대해 생각을 해 보면, 좀 고민이 많은 것 같아요. **이 직업이 생소하면서도, 요즘은 곳곳에서 주먹구구식으로 쓰이고 있는 것 같아요.** 어떻게 정의를 해야 하는지 정리되지 못한 채, 한 단어 안에 뭔가 되게 두루뭉술한 내용들이 이것저것 다 들어가 있어요. 커뮤니티 매니저로 일하는 사람들이 서로 너무 다르기도 하고요. 저는 제 나름대로 일을 하면서 제 일에 대해서 스스로 생각하는 정의나 방향성이 있지만, 그게 현장에서는 잘 적용이 안 되는 게 더 큰 것 같아요. 그래서 이런 저런 고민이 들 수밖에 없죠. 어떤 방향으로 나아가면 좋을지 하고요.

B
아무래도 공간에 상주하며 공간 관리를 하면서 다른 일들을 동시에 처리해야 하는 구조라, **집중도가 많이 떨어지는 편이에요.** 만약에 외부에 미팅이 있을 때 저를 대신해서 공간을 맡아줄 사람을 찾아야 하는 상황도 종종 있는데, 그럴 때마다 불편하기도 하고요. 물론 입주 아티스트들이 자유롭게 공간을 이용하는 거라 매니저가 항상 공간을 지키고 있을 필요는 없다고 생각하지만, 그래도 **공간을 비우는 일이 마냥 쉬운 편이 아니라서 활동적인 면에서 이런저런 제약이 크긴 하죠.**

C
전반적으로 일에 만족하는 편이에요. 사람들을 연결해준다는 뿌듯함이 있고, 새로운 사람들과 관계 맺는 것 자체도 저에게는 재밌거든요. 특히 공간에 와서 제가 기획한 콘텐츠를 같이 즐기고, 사람들끼리 연결되는 장면을 직접 목격할 때가 재밌어요. 하지만 **전문성에 대한 고민이** 항상 드는 것 같아요. 엄청난 기술이나 지식을 요구하는 일도, 어느 한 가지를 파고드는 일도 아니다 보니, ‘나의 전문성은 뭘

까?’하고 고민하게 돼요. 내가 잘 하고 있는지 측정하기도 어렵고요. 물론 항상 사업에 참여한 분들을 통해 평가를 해보긴 하지만, 그것만으로는 본래 사업 목적을 제대로 달성하고 있는지 측정하기엔 부족하고 어려운 것 같아요.

D
100퍼센트라고는 할 수 없겠지만, 저는 이 일이 잘 맞아요. 새로운 사람들을 만나고 그들과 같이 무엇인가를 함께 만들어가고, **공간을 활용해 판을 깔아 주고 사람들을 묶어 내는 일들이** 재미있어요. 최근에는 정말 기뻐던 일이 있었는데, 예전에 제가 운영을 담당했던 공간이 지금도 잘 운영되고 있다는 말을 전하 그 공간을 모를 것 같은 분을 통해 들었거든요. 그때 제가 가장 중요하게 했던 일 중 하나가 공간 운영을 위한 기초 시스템을 만드는 거였어요. 제 굼피터당 이용료나 관리비를 얼마를 받으면 좋을지, 임대 기간은 어떻게 해야 적정할지, 공간 구성을 어떻게 해야 할지 등 하나하나 직접 고민하며 시스템을 만들어갔어요. 당시에 고민을 정말 많이 했는데, 지금도 그 공간이 잘 되고 있단니 다행이라는 생각과 함께 뿌듯했죠. 하지만 주무부서와의 의견 조율이 쉽지 않아서 어려울 때가 많아요. 저는 지금까지 행정기관에서 만든 공간에서만 일해 왔는데, 매니저로서 공간에 머물면서 직접 사람들의 의견을 듣고 거기에 맞춰서 조금씩 공간이나 사업의 방향성을 바꾸려고 하는 입장과 행정 기관의 입장은 조금씩 다를 때가 많더라고요. 그럴 때마다 최대한 다른 입장을 이해하려 노력하면서도, 꼭 필요한 것들은 놓치지 않기 위해 노력하고 있고.

E
100점 만점에 85점이랄까요? 전반적으로는 만족도가 높은 편인 것 같아요. 커뮤니티 매니저로서 하는 일이 제 적성과 흥미와 잘 맞는 편이에요. 원래

부동산이나 도시계획 등의 분야에 관심이 많았기 때문에, 커뮤니티의 기반이 되는 ‘공간’을 다룬다는 것 자체가 만족스럽고요. 그리고 기본적으로 사람들이랑 어울리는 걸 좋아해서, 파티나 다른 사람들과 즐길 만한 콘텐츠를 기획하는 일도 재미있어요. 어려울 때도 많죠. 특히 커뮤니티 매니저는 다양한 이해관계자들과 부딪히며 갈등을 조정해야 할 일이 많은 직업인 것 같아요. 그래서 **갈등 해결 능력**이 필수적이라고 생각하고요. 하지만 아직도 저는 사람들에게 싫은 소리를 해야 할 때면, 여전히 힘든 거 같아요.

F
반반인 거 같아요. 제가 지금 운영하고 있는 공간을 전체적으로 보았을 때, 만족스러운 부분도 있고 그렇지 않은 부분도 있어요. 개인적으로 아쉬운 부분들이 있는데, 그런 것들을 바꾸기 위해서는 어떻게 해야 할지, 제가 스스로 해결할 수 없는 부분들도 있는데 그렇다면 어떻게 한 발자국 더 나아가야 하고 무엇을 선택해야 하는 건지, 그런 고민들을 요즘은 계속하고 있어요.

G
제가 좋아하는 공간을 만들고, 사람들이 그 공간을 좋아해 줄 때가 행복하죠. 1개월 단기 멤버십으로 공간을 사용하던 분이 이 공간이 좋아져서 장기 멤버십으로 전환할 때, 그때 참 뿌듯하더라고요. 반대로 멤버십 연장을 안 하고 떠나겠다는 사람이 생길 때도 있어요. 예전에 그럴 때마다 상처를 받았어요. 은근히 서운하더라고요. 뭐가 그 사람 마음에 들지 않았을까 고민도 많이 했어요. 하지만 지금은 전혀 그렇지 않아요. **모든 사람이 좋아하는 공간은 없다는 걸 인정하게 되었고요.** 각자 좋아하는 공간, 싫어하는 공간이 다 다르다고 생각해요. 지금은 떠나지만, 제가 나중에 다른 공간을 운영할 때, 그 사람이 새로 올 수도 있을 거고요. 그렇게 한편으론 마음을 내려놓아야, 편안하고 안정적으로 공간을 운영할 수 있는 것 같아요. 그 외에 특별히 어려운 건 없어요. 제가 편하고, 옳다고 생각하는 방식으로 운영하고 있으니까요.

Q.
지금 하고 있는 일을 계속 이어가고 싶나요?

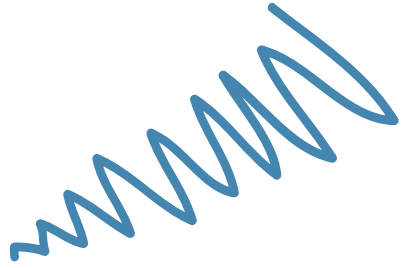
A
저는 아직 국내의 추세를 볼 때 제가 생각하는 커뮤니티 매니저의 모습과 실체는 거리감이 큰 것 같아요. 저는 다양한 사람들을 만나고, 연결하고, 상호 시너지를 창출하는 데 관심이 많아요. 현재는 공간을 기반으로 그런 작업들을 해보려고 했지만, 만약 굳이 커뮤니티 매니저가 아니라라도, 그런 역할을 할 수 있는 직업이나 일이라면 저는 시도해볼 거예요. **단순히 공간을 지키고 관리하는 공간 관리자로 머문다면, 지금의 커리어를 이어가고 싶지 않아요.**

B
좀 규모가 작은 공간에서, 지금과 같은 일을 이어가고 싶어요. 저는 앉아서 사람들을 지켜보고, 사람들이 어떻게 연결되는지 관찰하는 게 재미있거든요. 공간에 머무르는 사람들을 관찰하고, 함께 협업하다 보면, 그 공간만의 흐름이 그려지는 것 같아요. 그 공간만의 사이클을 그려보면서, 사람들이 어떻게 하면 이 공간을 통해서 본인이 원하는 걸 얻고 성장해 나갈 수 있는지를 고민하는 사람이 되고 싶고, 그런 작업들을 기반으로 저만의 콘텐츠를 생산해나가고 싶어요.

C
지금 하고 있는 일을 계속하고 싶지만, 다음 단계에 대한 고민은 있어요. 지금 일하는 곳에서 계속 있는 것이 맞는지 모르겠어요. 공간의 지속가능성도 불확실하고, 공간이 소재한 지역의 문제를 주요하게 다루면서도 실제 저항 그 지역은 크게 연관이 없기도 하고, 이곳에 갇혀 있다는 생각이 많이 들어요. 그래서 ‘다음에 있다면 어떤 곳일까?’, ‘나는 어떤 모습을 바라는 걸까?’, ‘지금처럼 공공 기반의 분야가 아니라, 민간 분야로 가야 할까?’, ‘좀 더 광역단위로 지금보다 규모가 더 큰 곳에서 커리어를 이어나가야 하나?’ 등등 고민이 많아요.

D

계속할 생각이예요. 일단 일이 재미있고 잘 맞기도 하고요. 요즘 트렌드 중 ‘1인’이라는 타이틀이 우리 삶에 깊이 파고들고 있잖아요. ‘1인 기업’, ‘1인 미디어’, ‘1인 식당’ 등등 많죠. 저는 ‘개인’이라는 존재가 부각될수록, 외로워지는 개인들이 서로 교류할 사람을 찾아 나서는 욕구가 강해질 거라고 생각해요. 공동체를 강조할 때 그것에 대한 반항으로 개인주의라는 것이 나타났던 것처럼요. 물론 그전과는 다른 방식이겠죠. 예전의 공동체나 커뮤니티는 중앙집권적으로 누군가에 의해서 모였다가 흩어지는 방식이었다면, 지금은 개인의 취향과 관심사가 절대적인 교류의 기준이 되는 ‘선택적 교류’가 이루어진다고 생각하거든요. 이런 현상이 가속화될수록, ‘선택적 교류’를 할 수 있는 공간들이 계속 늘어날 것 같아요. 이미 ‘관(官)’에서는 포화상태로 늘어났고, 민간에서는 조금 더 좁은 범위의 ‘선택적 교류’를 할 수 있는 공간을 만들고 있잖아요. 그런 공간이 생길수록 **허브의 역할을 해줄 수 있는 커뮤니티 매니저들이 설 수 있는 곳이나 자리들은 더 많아질 것 같아요.**



E

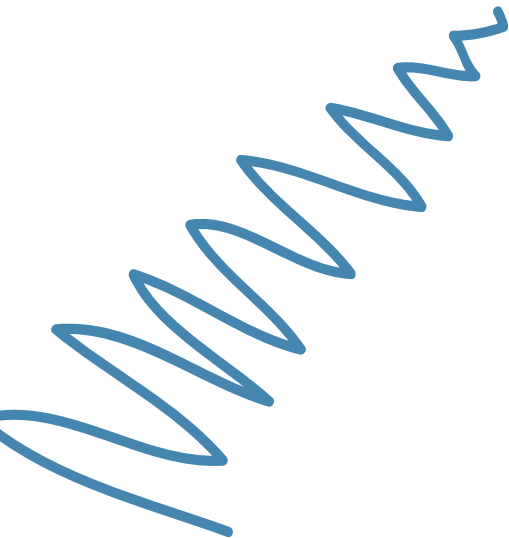
저는 지금의 커리어나 경험을 연결해서 카페, 레스토랑, 객실을 갖춘 호텔을 평양에 만드는 게 꿈이라고 종종 사람들에게 말하곤 해요. 획일화된 서비스업보다는, 좀 더 세분화된 서비스업을 시도해보고 싶어요. 커뮤니티 매니저로서 다양한 사람들과 쌓아온 네트워크, 다양한 이슈들을 복합적으로 다루어본 경험들, 그런 것들이 고부가가치산업으로 충분히 연결될 수 있다고 생각해요.

F

아직까지는 그런 것 같아요. 좀 더 해보고 싶어요. 그게 다른 사람의 공간이든, 제가 직접 만들어서 운영하는 공간이든 말이예요. 규모적인 측면에서는 만약 지금 10억 정도의 규모를 다루고 있다면, 조금 더 이 일을 안정적으로 습득한 이후에는 100억 정도의 규모까지 도달해보고 싶긴 해요.

G

저만의 브랜드로 여러 곳곳에 공간을 새로 오픈할 계획을 구체적으로 가지고 있어요. 예전에 영화를 공부하면서 스케치했던 여러 캐릭터들이 있는데, 그런 캐릭터들의 색깔이 묻어 나오는 공간들을 기획하고 있어요. 공간마다 특별한 스토리를 입히는 거죠. 공간 운영 외에도 그것을 넘어서는 일들에도 관심이 많아요. 프리랜서들을 위한 작업 공간만이 아니라, 실질적으로 프리랜서들에게 도움이 되는 일들을 계속 고민하고 있고, 필요한 일들을 직접 해보고 싶어요.



활용하고 있는
 자원에 대하여
 #전문한 관련 교육
 #그래서 더 빛나는 활약상
 #연대의 필요

**Q. 회사 혹은 조직에서 제공받거나
 개인적으로 활용하는 교육,
 매뉴얼, 네트워크 등이 있나요?
 원활한 직무 수행과 역량 강화를 위해
 필요한 것이 있다면 무엇일까요?**

A 커뮤니티 매니저들이 서로 교류하는 게 필요하다고
 생각해요. 커뮤니티 매니저들이 일하는 방식, 내용,
 공간 등이 다 다르잖아요. 혼자서 이 일을 정의하고,
 공간 운영에 적용하기엔 조금 어려우니, 다른 사람
 들한테 물어보고 싶고, 다른 곳은 어떻게 하는지 궁
 금할 수밖에 없어요. 만약에 “거긴 어떻게 일해? 나
 는 이렇게 하고 있는데.” 혹은 “이런 건 어떻게 하고
 있어?”라고 서로 생각을 나누고, “우리 공간에 이런
 사람이 있는데, 너희 공간의 그 사람이랑 연결해 볼
 수 있지 않을까?”하면서 더 너른 연결을 만들어보면
 좋지 않을까요? 그래서 제가 커뮤니티 매니저들을
 대상으로 워크숍을 한번 기획을 했었는데, 실패했어
 요. 보통 1명이나 2명이 공간을 운영하다 보니, 공
 간을 비우거나 문을 닫고 워크숍에 참가하는 게 쉽
 지 않더라고요. 하지만 다들 그런 교류나 협업에 대
 한 욕구는 있는 것 같아요. 같이 고민하다 보면, 어
 디서 어떻게 일하느냐에 따라 조금씩 차이는 있겠지
 만 결국 연결되는 지점들이 많을 거라고 생각해요.

B 참고하거나 활용할 만한 것들이 잘 없는 것 같아요.
 그래서 저는 저와 비슷한 일을 하는 다른 사람들의
 이야기가 많이 궁금해요. 그 공간은 어떤 저항성을
 가지고 운영을 하고 있는지 궁금해요. 그에 따라 각
 자 매니저들이 맡은 역할들도 조금씩 달라질 테니까
 요. 연결을 중요하게 생각한다면, 연결을 하는 사람
 으로서 매니저의 역할이 중요할 테고, 그보다는 사
 람들이 공간에서 편안하게 무언가를 할 수 있도록
 하는 공간을 만들어가는 게 중요하다면 그런 공간
 만들기를 잘할 수 있는 사람으로서 커뮤니티 매니저
 가 역할을 하겠죠. 그런 점에서 ‘커뮤니티 매니저’를
 하나로 정의하는 게 맞는 걸까 하는 생각도 들지만,

여전히 저와 비슷한 일을 하는 사람들에 대한 이야기가 궁금한 건 분명한 것 같아요.

C

주변에 저랑 비슷한 일을 하거나 관련된 이야기를 나눌 친구는 없는 편이에요. 매일 같이 일하는 동료와도 주로 당장 해야 하는 일을 어떻게 처리할 것인가에 대해서 주로 이야기를 나누지, 커뮤니티 매니저가 어떤 역할을 해야 하고, 직업으로서 어떤 의미인지에 대해서는 잘 이야기 나눌 기회가 없죠. 대신 관련 책이나 강연을 찾아보는 편이에요. 요즘은 기획이나 지역 관련해서 궁금한 것들도 많아서, 그쪽에 많이 관심을 두고 있죠.

D

제 경험상 제일 좋은 건 비슷한 관심사를 가진 사람들과의 교류인 것 같아요. 사실 **이 일은 직접 부딪혀보지 않은 사람들에게는 굉장히 막연한 일**이에요. 어떤 때는 네트워킹 파티를 기획하다가, 어떤 때는 임대료 정책을 만들어야 해서 부동산을 알아보아야 하죠. 그렇게 이것저것 하다 보면 ‘내가 뭘 하고 있는 거지?’하는 생각이 들 때가 많아요. 그런 고민이 깊었던 시기가 있었는데, 그때 저는 ‘공간’, ‘사회학’ 관련 공부를 같이 할 친구들을 만나서, 같이 하나씩 정리하며 공부했어요. ‘**공간이란 대체 뭘까?**’하고 근본적인 질문을 던져보기도 하고요. 그렇게 서로 만나서 함께 하는 장들이 많이 마련되면 좋을 것 같아요. 자주 만나지는 못하더라도, 페이스북 친구라도 맺어서 서로의 활동과 의견을 나눌 수 있다면 큰 힘이 될 거 같아요.

E

저는 주로 혼자 관련 도서를 찾아보거나, 비슷한 업계를 조사하면서 많이 배우는 편이에요. **단골 가게의 사장님, 여행에서 방문한 호텔의 직원** 등 다양한 서비스 업종에서 일하는 사람들을 통해 영감을 얻을 때가 꽤 많아요. 사실은 부딪히면서 깨닫는 게 제일 큰 것 같아요. 여러 시행착오를 통해서, 그리고 고객들과 꾸준히 이야기하면서 배우는 거죠. 만약 가능하다면 커뮤니티 매니저라는 직업은 주로 어떤 일

을 하고 어떤 역량을 필요로 하는지 등을 담은 가이드라인이 있으면 도움이 될 것 같아요. 커뮤니티 매니저를 막연하게 꿈꾸는 사람이나, 실제로 현장에서 일하는 사람들에게 참고가 될 거 같아요. 지금은 직업에 대한 정의도, 표준화된 매뉴얼도 없는데, 그럴수록 직업으로서 저평가되기 쉬운 것 같아요. 그래서 **하나의 직업군으로서 리서치나 표준화 작업**이 필요하다고 생각하고요.

F

실제로 몸으로 부딪혀보면서 배우는 게 제일 큰 거 같아요. 무언을 보거나 특정한 누군가에게 배운다는 것보다, 실제로 현장에서 마주하는 문제를 해결하기 위해 이렇게도 해봤다가 저렇게도 해봤다가, 그렇게 시행착오를 겪으면서 나만의 데이터를 축적해나가는 거죠.

G

공간 운영자로서 가장 많은 영감을 받은 건 뉴욕에 있을 때 자주 가던 브런치 레스토랑 사장님과 자주 가던 카페 사장님이에요. 뭔가 일부러 교육을 받거나 배우는 것보다, 그런 사람들에 대한 관찰이 오히려 더 큰 도움이 되죠. 제가 좋아하는 공간의 사장님이나 운영자가 어떻게 사람들을 맞이하는지, 어떻게 사람들을 엮는지, 그런 것들을 보고 많이 배우고 느꼈어요. 그래서 저는 특히 카페에 가서 지켜보는 걸 좋아해요. 사람들이 어떻게 공간을 운영하고, 손님을 대하는지 세심하게 관찰하는 거죠. 그러다 궁금해지면 대화를 종종 주고받다가, 사장님과 친해지곤 하죠.



핵심역량

핵심 역량에 대하여

#예민한 감각 #무던한 신경

Q. 커뮤니티 매니저로서 필요한 역량은 무엇일까요?

A

제가 일하는 코워킹 스페이스를 이용하는 멤버들은 대부분 스타트업 종사자 혹은 창업을 준비하는 사람들이에요. 그래서 커뮤니티 매니저로서 스타트업에 대한 기본적인 이해도, 관련 분야에 대한 지식이 중요하다고 생각해요. 스타트업 관련 트렌드나 전문 용어들을 어느 정도 알고 있어야, 개발자, 디자이너, 그 밖의 다양한 사람들과 원활하게 소통할 수 있으니까요. 실제로 저도 대학 다닐 때 동아리 수준이지만 창업을 해보고, 창업 팀들과 교류한 경험도 있는데, 그런 경험들이 일하는 데 많은 도움이 되었어요. 필요할 땐 직접 프로그래밍 언어나 디자인 업계 전문 용어를 공부하기도 하고요. 그밖에는 커뮤니티 공간에 있어서 보다 효율적인 동선, 가구 배치, 공간 분할 등에 대한 이해도 그리고 **커뮤니티를 이끌어가는 기획력과 추진력**도 필요한 것 같아요. 커뮤니티 매니저가 주도하여 추진하지 않으면, 커뮤니티 활성화는 쉽게 되지 않으니까요.

B

귀 기울여 듣고, 주의 깊게 보고 관찰하는 능력이 필요한 것 같아요. 하지만 너무 지나치게 몰입하거나 개인 해서도 안돼요. 공간이든 이용하는 사람이든 **적당한 거리 두기**를 잘 할 줄 알아야 한다고 생각해요. 엄마가 아이를 키울 때 너무 많은 걸 바라면, 오히려 아이가 망가질 수도 있잖아요. 이 일에 있어서도 마찬가지로인 것 같아요. **너무 많은 걸 사람들에게 바라거나, 반대로 너무 많은 걸 제공하려고 하는 것, 둘 다 항상 경계하며 스스로 선을 지키는 것**, 그게 중요해요.

C

아무래도 기본적으로는 ‘공간’을 다루는 사람이잖아요. 그래서 공간이 사람한테 어떤 영향을 주는지 잘 파악하고, **공간과 사람 간의 상호작용을 예민하게 바라보는 시각**을 가지는 게 필요한 것 같아요. 그런 관점을 가지고 공간을 바라보는 게 아닌가에 따라 차이가 크다고 느껴져요. 사람에 대한 이해도 필요한 거 같고요. 어떻게 하면 커뮤니티가 잘 형성되고 운영되는지 이해하는 능력이 필요한 것 같아요. 요즘 저도 그런 부분에서 노력을 많이 하는 편이에요. 제가 관련 지식이 부족하거나 예민하지 못해서 주목하지 못하고 그냥 넘어가는 부분들이 많을 거라는 생각이 부쩍 많이 들더라고요. 그래서 충분히 관심 있게 지켜보며, 그런 관찰을 통해 보이는 작은 연결 지점들을 계속 확장해나갈 필요가 있겠다는 생각이 들어요.

D

예민한 감각과 무뎠한 신경이라고 말하고 싶어요. 보통 공간에는 1-2명의 적은 인력이 배치되어 있다 보니, 본인이 운영하는 공간에 감히기가 쉽거든요. 그런 의미에서 ‘예민한 감각’을 꼽고 싶어요. 시대의 흐름과 변화에 예민해질 필요가 있다고 생각해요. 무조건 트렌드를 쫓으라는 말은 아니에요. 지금 내가 운영하고 있는 이 작은 커뮤니티나 공간 말고도 다른 분야에는 어떤 커뮤니티들이 있는지, 그 안에서는 어떤 이슈들이 논의되고 있는지, 누구와 관계를 좀 더 넓힐 수 있을 것인지 고민해야 해요. 다른 외부의 것에도 열려있으면, 우연하게 찾아오는 기회로 새로운 돌파구를 찾을 수도 있거든요.

그와 동시에 무뎠한 신경도 필요해요. 주로 사람한테 상처를 엄청 많이 받아요. 다양한 사람들을 만나는 일이다 보니, 늘 좋은 사람만 만나고 좋은 날만 있을 순 없으니까 무뎠하게 넘길 줄 알아야 하는 것 같아요.

제가 일하는 곳은 하루 평균 방문객이 1~2,000명이에요. 민원의 가장 최전방에 서 있는 곳이지요. 그런데 그 사람들과 현장에서 직접적으로 부딪혀야 하는 사람이 나와 조금 맞지 않는 사람들이거나 사람들의 의견에 너무 예민해지다 보면, 많이 지칠 수밖에 없죠. 그래서 '이런 사람도 있고, 저런 사람도 있는 거고, 그냥 모두가 다 같을 순 없구나!' 하며 좀 내려놓고 무던해지면 편해지는 거 같아요. 사람들 사이에서 일어나는 일들을 매니저가 너무 주도하거나 쥐고 가려고 하면 늘 트러블이 생겨요. 판을 만들어 놓은 뒤에는 적당히 무던한 신경으로 바라봐주는 미덕이 필요하더라고요.

E

제너럴리스트로서의 역량이 필요한 직업인 것 같아요. 일종의 '알쓸신잡' 같은 게 초반에 사람들 사이의 관계를 만들어가는 과정에서 어떤 기회를 만들거나, 조정하고, 참여할 수 있게 하는 역량으로 발휘되는 것 같아요.

그리고 안정 지향적이거나 예측 가능한 것을 좋아하는 사람보다는, 그 반대인 사람이 적합한 것 같아요. 아무래도 다양한 일을 동시에 처리하는 역할이라, 특정한 경로의 커리어 패스로 고정화할 수가 없고 그런 점에서 불안감을 더 느끼는 사람이 있을 수 있잖아요. 하지만 저는 미래가 불투명한 것에 대해 겁이 많지 않은 편이에요. 내 연봉이 몇 년 뒤에 얼마가 되어야 한다든지, 그런 생각을 진짜 거의 안 하는 편이에요. 그래서 커리어 관리에 민감한 분께는 이 직업을 추천하기 어려운 것 같아요. 오히려 **자기만의 커리어를 직접 만들어가고 싶은 사람에겐 추천하고 싶은 직업이에요.** 혼자서 정말 다양한 일을 다룰 수 있고, 다양한 네트워크를 쌓을 수 있으니까요.

그밖에는 사람과 상대하는 일이 없으니 너무 상처 받지 않는 능력, 번아웃되기 전에 회복하고 관리할 수 있는 능력, 자기 자신을 다스릴 줄 아는 스킬을 갖추고 있는 것도 매우 중요하고요.

F

기본적으로는 다 할 줄 알아야 하는 거 같아요. 저는 다행히 철물점 사장님 아들이라는 배경 덕분에, 공간에서 발생하는 각종 이슈들을 혼자서 처리할 수 있는 편이에요. 그런데 그게 아니라면 결국 돈을 써야 하니까요. 물론 제가 직접 하는 것과 사람을 불러서 공사하는 것을 시간이나 비용적인 측면에서 따져서 그때그때 판단하지만, 기본적으로 **공간의 물리적인 요소들을 다루는 감들은 다 갖고 있는 게** 필요한 것 같아요.

아무래도 신생 직업이다 보니 사회 초년생들이 커뮤니티 매니저로 진입이 많이 되는데, 사회 초년생들이 할 일은 아닌 거 같아요. 좋은 일 경험이 되기 어렵죠. 오히려 **다양한 경험들이 복합적으로 교차되면서 시너지를 낼 수 있는 게, 커뮤니티 매니저라는 직업인 것 같아요.** 그렇지 않은 상태에서 기술적으로만 문제를 해결하려고 접근을 하다 보면, 스스로 만족감도 크게 떨어질 거라 생각해요. 보통 문제를 해결해서 정상 복구하는 것 자체로는 크게 평가받지 않잖아요. 발생한 문제를 해결하는 건 당연한 거고, 공간 운영, 그것을 넘어서는 뭔가가 더 있어야 되죠. 저도 그러기 위해서는 훨씬 더 해야 하고, 훨씬 더 봐야 하는지, 훨씬 계속 시도해야 하는지 고민하고 있어요.

G

우선은 스트레스를 너무 받지 않는 사람이어야 하는 것 같아요. 뻘한 이야기일 수도 있지만, 그런 매니저들을 다른 공간에서 종종 봤었거든요. 컴플레인이 들어오거나, 원래 기획하거나 의도한 대로 공간이 쓰이지 않을 때 스트레스를 되게 많이 받는 사람들을 말이지요. 그런데 공간에는 정말 다양한 사람들이 찾아오잖아요. 그래서 오히려 어떤 사람들이 어떻게 이 공간을 이용하는지, 스트레스 받지 않고 그 흐름과 성향을 잘 파악하는 것이 필요한 것 같아요.

굳이 사람 만나는 걸 좋아하는 사람일 필요는 없는 거 같아요. 어떤 사람들은 커뮤니티 매니저는 사람 만나는 걸 좋아해야 한다고 생각할 수도 있겠지만, 전 그렇지 않아도 되고, 오히려 그런 성향이 그렇게 중요하다고 생각하지 않아요. 매니저가 항상 사람들한테 친절할 필요도 없구요.

오히려 자기가 운영하는 공간을 애정 하는 사람이나 아니나가 더 중요하죠. 공간을 운영하다 보면 힘든 것도, 스트레스받을 일도 많잖아요. 그럴수록 내가 맡은 공간은 너무 미워 보이고, 다른 곳은 더 좋은 게 많아 보이고, 그럴 때가 있거든요. 그런데 그런 순간이 커뮤니티 매니저에게는 제일 좋지 않은 것 같아요. 내 공간에 대해 확실한 한 가지에 대해서라도 정말로 애정을 가지고 있는 것, 그것만큼 중요한 건 없는 거 같아요.

핵심 역할에 대하여

#7명의 7가지 생각 #그럼에도 공통점
#공간을 늘 살아있게 하는 사람

Q. 본인이 생각하는 ‘커뮤니티 매니저’는 어떤 사람인가요? 공간 운영에 있어서 어떤 역할을 하는 사람일까요?

A 단순히 공간이나 시설을 운영하고 관리하는 사람이 아니라, **공간 속에서 사람들을 이해하고 연결하는 매개자로 커뮤니티를 형성하는 것**, 그것이야말로 커뮤니티 매니저의 역할이라고 생각해요. 실제로 초반에는 공간의 안정화와 문화 조성에 있어서 커뮤니티 매니저가 큰 역할을 하게 되더라고요. 공간이 체계를 잡아가고 그 공간이 가지고 있는 힘을 보여주는 사례들이 도출되기까지, 커뮤니티 매니저가 그 모든 시간을 지켜보며 누가 어떻게 연결되고 성장되는지 기록하고 스토리를 만들어가는 역할을 하는 거죠. 하지만 어느 정도 시간이 흐른 다음에는 확장성이 필요한 것 같아요. 그런 역할을 했던 사람이 없거나 매니저가 바뀐다고 해도, 이용자들의 큰 이탈 없이 안정적으로 공간이 돌아가는 게 필요하죠.

B 커뮤니티 공간에 있어서 가장 중요한 건 다양한 사람과 함께 도전하고 실패하는 경험이라고 생각해요. 그리고 그 공간에 처음 발을 들여놓았을 때, **‘아 여기는 그래도 되는 공간이구나!’**라고 안정감을 주는 것도 중요하고요. 그런 경험과 안정감을 만들어나가는 게 커뮤니티 매니저라고 생각해요.

하지만 커뮤니티 매니저의 역할도 중요하지만, 더불어 공간을 찾는 사람들이 어떤 색깔이나 결을 가진 사람들 인지도 매우 중요하다고 생각해요. 제가 있는 공간은 개방성과 연결성을 중요하게 생각해요. 그래서 공간 구성도 폐쇄적이지 않고 모두 열린 형태를 취하고 있어서, 서로 어떤 작업을 하고 있는지 흔히 보일 수밖에 없어요. 그래서 입주자 선정을 위해 사전 인터뷰를 하다 보면, 대부분 그러한 열린 구조와 연결에 동의하거나 어느 정도 지향하는 사람들이에요. 그런 덕분에 굳이 커뮤니티 매니저로서 제가 애써 의도하지 않아도 서로 느슨하게 연결되면 서로 협력하는 문화가 원활하게 형성되는 편이에요. 그래서 공간을 운영할 때는 규모도 물론 중요하겠지

만, **공간이 지향하는 목적에 맞게 커뮤니티 정체성을 구축하는 것도 중요하죠.**

C **제가 요즘 많이 느끼는 건, 공간에서 사람들끼리 형성되는 문화가 매니저가 어떻게 하는지에 따라 크게 좌우된다고 거예요.** 공간에 어떤 이슈가 발생했을 때 결국 어떻게 대응할 것인가가 보통 운영 담당자의 판단에 의존하는 거 같아요. 예를 들어 최근에 운영하는 공간에 중학생들이 많이 유입이 되었어요. 주로 청년들을 위한 공간인데 말이지요. 너무 빠른 속도로 새로운 그룹들이 갑자기 유입되며 분위기를 점령해버리니까, 기존의 이용객들이 이탈되기까지 하더라고요. 그런 현상에 어떻게 대응할 거냐를 두고 운영팀 내에서 강경파-온건파로 나뉘어서 엄청 논쟁을 많이 했어요. 결국은 우세했던 강경파 의견대로 조치를 취했더니 그 많은 중학생 친구들이 더 이상 오지 않더라고요. 그런 조치나 판단이 잘된 것이냐 잘못된 것이냐를 떠나서, 결국 운영하는 사람들의 역할이 크게 작용하는 건 분명하죠.





D

‘커뮤니티 매니저’란 **이야기를 만드는 스토리텔러이자 편집자라고 생각해요.** 운영하고 있는 공간 혹은 커뮤니티를 비어있는 종이라고 한다면, 많은 이야기와 사람들을 그 종이 위에 잘 얹히고 엮어 한 권의 잘 편집된 이야기를 만드는 사람인 거죠.

커뮤니티 공간의 안정적인 정착에는 매니저의 역할이 절대적으로 중요하다고 생각해요. 공간에서 커뮤니티가 자발적으로 생겨날 수는 있겠죠. 근데 과연 그것이 얼마나 잘 지속적으로 유지될 것이냐는 다른 문제거든요. 그것들이 잘 지속될 수 있는 구심점 역할을 커뮤니티 매니저나 커뮤니티 매니저가 선임한 사람이 해주어야 한다고 생각해요.

하지만 커뮤니티 매니저로서 조심해야 하는 부분도 크다고 생각해요. 커뮤니티 매니저의 개인적인 취향이 공간의 구성과 운영에 많이 반영이 되어요. 아무래도 매니저도 사람이다 보니 개인적으로 좀 더 좋아 보이고 예뻐 보이는 것들을 공간에 자꾸 들여오게 되는 거죠. 그것이 프로그램이든, 사람이든, 물품이든 말이예요. 다행히 공간의 지향성과 취지에 잘 맞아서 모든 이들이 다 좋아한다면 정말 좋지만, 개인적인 취향이라는 것은 어디까지나 한계가 있을 수 있어요. 내 눈에 좋아 보이지만 이것들이 커뮤니티 공간 사용자들에게는 어떻게 보일 것인지, 공간의 정체성과 맞는 것인지 저 질문하거나 외부의 시각을 구하는 게 중요하다고 생각해요. 공간마다 추구하는 가치나 지향성은 조금씩 다를 수 있겠죠. 중요한 건 그 가치와 지향성이 몇몇 사람들의 머릿속에서만 나온 생각으로 정해져 버리면 안 된다는 것이예요. 한정된 시각과 의견에서 공간의 가치와 지향성을 정해버리면, 그 뒤에 합류하여 함께 일하는 다른 이들이나 공간에 오는 사람들이 답답함이나 괴리감을 느끼는 것 같아요. 특히 커뮤니티 공간은 그

안에 어떤 사람들이 모이고 흠어지냐에 따라 계속 변화되어야 하기 때문에, 공간을 단순히 하드웨어적인 요소로만 바라보지 않고 **살아있는 생물**과 같다는 생각을 늘 염두에 두어야 해요. 그 변화에 맞춰서 공간의 지향성도 조금씩 진화해 나가야 하고요.

그런 맥락에서 저는 공간에 **‘틈’과 ‘균열’을 많이 만들어놓는 것**이 좋다고 생각해요. 길으로 보았을 때 너무 완벽해서 내 자리 하나 꽃을 것 없어 보이면 사람들이 모이는 것 같다가도 금세 모래알처럼 흩어져버려요. 구석구석 틈과 균열이 보이면 사람들이 그곳에 쉽게 뿌리를 내리고 결국 흠처럼 보이는 그 틈들에서 멋진 시너지들이 발생하죠.

‘재미’도 중요한 요소죠. 공간을 만들 때 모두가 쉽게 공감하고 느낄 수 있는 ‘재미’ 요소가 있다면, 사람들이 쉽게 흥미를 가지고 선풍 다가오거든요. 그리고 그 ‘재미’에 나도 함께 참여하고 싶다는 욕구가 강해지고요. 그 공간에 ‘재미’가 있다면 일하는 저도 지루하지 않아 즐겁죠.

E

커뮤니티 매니저로서 저의 역할을 처음에는 연결자 혹은 갈등 조정자라고 생각했던 것 같아요. 각자가 갖고 있는 매력, 재능 혹은 일에 대한 고민 등을 모으고, 연결하는 풀벌레 역할을 하는 게 핵심이라고 생각했죠. 하지만 이 일을 오래 하다 보니 요즘은 다른 생각이 들어요. **조정자나 연결자보다는, 일종의 ‘컬처 디자이너’에 가까운 것 같아요.** 커뮤니티의 중심은 실제 그 안의 구성원들에게 충분히 실려 있되, 다만 그 안에서 일정한 의사 결정을 가능하게 해주는 일종의 문화 코드 혹은 문화적 프로세스를 디자인하는 게 커뮤니티 매니저의 역할인 거죠.



F

공간 운영에 있어서 **커뮤니티 매니저는 마치 골키퍼와 같은 사람**인 것 같아요. 공간의 어느 구석에 달려서 볼 수 있는 게 보이는 데, 제가 직접 하지 않고 그냥 두면 그 상태가 그대로 지속돼요. 저기 어딘가에 쓰레기가 방치되어 있는데 제가 안 치우면 아무도 치우지 않아서 그대로 있어요. 제가 막지 않으면 골대로 골이 들어가는 꼴인 거죠. 그래서 저는 공간을 운영하는 매니저의 역할은 **가장 뒤에 서서, 매일매일 공간이 정상적으로 돌아가게 만드는 사람**이라고 생각해요. 분명 어제와 오늘 사이에, 오늘과 내일 사이에 수많은 일들이 있었을 텐데, 그럼에도 불구하고 말이죠.

G

제가 커뮤니티 매니저로서 가장 크게 역할을 하는 부분을 꼽자면, 일종의 **필터**라고 할까요? 이 공간에 어울리는 사람들로 커뮤니티를 형성하는 일이예요. 멤버십 신청을 하는 분들 중에 대략 한 70% 정도만 가입을 승인하는 것 같아요. 열 명 중에 세 명은 승인을 거절하는 거죠. 제가 이 공간에 적합하다고 생각하는 사람들만 받아요. 그렇게 저를 한번 거쳐서 모인 멤버들을 사람들이 좋아하고, 신뢰해주더라고요.

그 외에는 커뮤니티 매니저로 제가 특별히 하는 건 없는 것 같아요. **저의 공간 운영 철학은 최대한 운영하는 사람, 관리자가 눈에 보이지 않는 거예요.** 실제로 저는 제가 운영하는 공간에 거의 머무르지 않고, 오히려 이용자들이 자기 공간처럼 느낄 수 있도록 거리감을 줄이는 데 힘을 많이 써요. 그게 제일 중요한 포인트인 것 같아요.

처음 공간 운영을 시작할 때는 한 3개월 정도 항상 자리를 지키고 있었는데, 오히려 제가 있는 걸 사람들이 불편해하더라고요. 본인들 일 하는 데 집중하다 보니, 제가 딱히 있을 필요도 없었고요. 오히려 **관리자가 있으면 그 사람의 공간이라고 생각하고, 그 사람에게 의지를 하게 되는 것 같아요.** 예를 들어 커피를 쏟거나, 컵들이 설거지가 안 되어 있다면 그건 관리자가 해야 할 일이라고 생각하는 거죠. 저는 이용하는 사람들이 직접 그런 것들을 해결하는 과정을 통해 공간과 더 가까워진다고 생각해요. 기본적인 공간의 보안이나 필수적인 관리는 제가 할 일이지만, 그 외에는 이용자들이 스스로 해결하는 거죠.

물론 제가 말하는 것이 적용되기 위해서는 전제 조건이 필요해요. 너무 공간이 커선 안돼요. 적당한 규모의 공간이면서, 그 안에서 동선이 복잡하지 않고 단순해야 해요. 그래야 금방 이해하고 습득할 수 있죠. 그리고 그런 공간에 잘 맞는 분들로 공간이 채워져야 해요. 당장은 이런 방식의 공간이 익숙하지 않더라도, 쉽게 익숙해질 만한 특성을 갖고 있는 사람들을 대상으로 해야 해요.

달는 글

현장에서 일하는 커뮤니티 매니저들을 만나 인터뷰를 시작했던 초반, ‘아뽀싸’했던 기억이 있습니다. 두 명의 매니저를 인터뷰를 하고 나니, 그들의 업무와 고민, 어려움이 참 많이 달랐거든요. 그래서 과연 ‘새로운 직업으로서의 커뮤니티 매니저’라는 이름으로 다양한 사람과 이야기를 묶어내려고 했던 것 자체가 애초에 잘못된 것이 아니었나 의심했고, 왜 굳이 우리가 이 일을 하겠다고 나섰는지 후회가 되었습니다.

그래도 계속 인터뷰를 이어갔는데, 그럼에도 의심은 가시지 않았습니다. 이미 ‘커뮤니티 매니저’로 일하고 있는 우리가 했던 고민, 우리가 겪는 어려움, 우리가 생각하는 대안을 크게 벗어나는 내용이 많지 않은데, 굳이 이렇게 사람들을 찾아가서 이야기를 듣고 정리할 필요가 있나 하는 생각이 들기도 했습니다.

하지만 인터뷰 원고를 한 번 읽고, 두 번 읽고, 세 번 읽고, 반복해서 읽으면 읽을수록 참 이 프로젝트를 하길 잘했다는 생각이 들었습니다. 여러 번 읽으면 읽을수록, 인터뷰에 참여한 사람들이 남겼던 말들이 새롭게 다가왔습니다.

‘커뮤니티 매니저가 뭐길래’라는 질문도 마찬가지입니다. 처음 인터뷰를 시작할 때만 해도, 하는 일도, 역할도 불분명한 이 일을 한 가지 뚜렷한 정의와 그림으로 정리하고 싶은 마음이 컸습니다. ‘커뮤니티 매니저 = OOO이다’라고 속 시원하고 깔끔하게 정의해버리고 싶었습니다. 하지만 이제는 닫힌 개념보다는 열린 개념으로서, ‘커뮤니티 매니저’에 대한 접근이 필요하다는 생각입니다. 언어의 장벽에 갇혀 이 새로운 직업이 가진 역동성을 놓치거나 삭제해나가기보다, 다양한 사람들의 갖가지 정의와 비유들로 다채롭게 확장해나가는 게 더 적절하다는 생각이 듭니다.

그래서 여러분에게도 전하고 싶습니다. 자주 이 책자를 들여다봐달라고요. 특히나 ‘커뮤니티 매니저’ 혹은 그와 비슷한 일을 하는 사람이라면, 내가 하는 일이 의심이 들 때, 외로울 때, 고민이 들 때, 그럴 때마다 슬쩍슬쩍 우리들만의 비밀 노트를 보듯 자주 꺼내봐 주세요. 그러면 읽을 때마다 다른 느낌이 분명 들 테니까요. 그러다 문득문득 드는 생각이 있다면, ‘커뮤니티 매니저가 뭐길래’라는 질문에 100% 적중하는 또 하나의 답변이 될 것이 분명할 거예요.

번 외

당신이 생각하는 커뮤니티 매니저 란?

#고생하는 사람

#양치기다. 초원 같은 코워킹 스페이스에 물을 만들고, 그 물 안에서 편의와 네트워킹을 돕는 존재.
문제는 매니저는 양치기인데 이용자는 양이 아니다...

#알고 싶은 사람

#고구마 즐기 같은 사람

#에너지를 엮는 사람

#커뮤니티를 구성하고 유지, 발전시키는 중요한 위치에 서 있는 사람

#공간이 지속 가능하도록 만드는 조율자

#여러 가지 의견들을 종합하고 정리하는 사람

#사람 간의 직조에 능한 사람

#인큐베이터+공간 기획자+심리상담가+음서버

#신기하고 매력적이고 궁금중 가득한 마법사

#몸과 마음을 모두 실어 사람과 공간에 쓰는 사람

#사람들 간의 에너지를 조율하는 사람

#여러 가지 커뮤니티에 맞춰 공간과 이벤트 기획, 프로모션을 관리하는 사람

#콜키퍼

#많이 궁금한 사람

#적절한 환경을 제공하며 든든한 파트너가 되어주는 사람

#커뮤니티를 만들고, 관리하는 사람

#공간을 좀 더 효율적이고 아름답게 사용할 수 있도록, 사람 간의 적당한 간격을 유지할 수 있도록 도와주는 사람

#공간의 분위기를 좌우하는 사람

#공간 운영과 관리를 담당하는 사람

#커뮤니티를 더욱 다양하고 다채롭게 만드는 데 꼭 필요한 존재

#공간을 키우고 돌보는 부모와 같은 존재

#공존을 위한 기반을 마련하며 소통을 원활하게 하는 사람

#콘텐츠 소통의 매개자

#공간을 매개로 새로운 만남을 주선하는 사람

#민관 사이의 윤활유

#퍼실리테이터

#커뮤니티를 운영하는 엔진

#커뮤니티와 공간의 구심점

#살롱의 안주인

#스스로 플랫폼이 될 수 있는, 사람들의 공통분모가 잘 발휘되도록 해주는 사람

#생소하지만 한번 도전해보고 싶은 역할

#많은 사람들과 이야기를 한 공간에 담아내는 사람

#공간과 사람을 연결하는 사람

#공간과 네트워크 기획자

#나보다 상대방을 빛나게 해 줄 수 있는 사람

#말하는 문장 하나하나도 고민하는 사람

#고객에게 서비스를 제공하는 총무

#공간과 그 분위기를 만들어 가는 사람

2018년 10월 25일에 개최된 인터뷰 결과 발표회에
참석해주신 분들이 남겨준 답변 모음

이 저작물은 서울연구원의
'2018 작은연구 좋은서울' 지원사업
지원으로 창작되었습니다.
비영리 목적으로 출처 표시와 함께
복사 및 배포가 가능합니다.

단, 저작물을 변경하거나
2차 저작물 창작에 이용될 수 없습니다.

퍼낸일 2018년 11월 9일
퍼낸자 CMN (Community Managers Network)
디자인 스튜디오모어디 (Studio More.D)
문의처 권진영 (사회혁신기업 로모 / namu@romor.kr)



커뮤니티 매니저가 뭐길래